



## UPTD RSUD dr. M. Thomsen Nias

Jl. Dr. Ciptomangunkusumo No. 15 Gunungsitoli, Prov. Sumatera Utara 22815 21474

<https://rsud.niaskab.go.id>

Pemerintah Kab. Nias / Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk & Keluarga

Berencana Kabupaten Nias / UPTD RSUD dr. M. Thomsen Nias

# UNIT PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT RSUD dr. M. THOMSEN NIAS

No. SK :

## Persyaratan

1. Kartu Identitas Pelapor
2. .

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Di Ruang : a. Petugas ruangan menerima keluhan, konflik atau perbedaan pendapat dari pasien/keluarga pasien. b. Petugas ruangan melaporkan, keluhan, konflik atau perbedaan pendapat pasien/keluarga pasien dimaksud kepada kepala ruangan/kepala instalasi untuk diselesaikan. c. Apabila tingkat kepala ruangan/kepala instalasi tidak selesai, petugas ruangan mengarahkan pasien/keluarga pasien ke Unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat (UPPM).
2. Di Unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat (UPPM) : a. Petugas UPPM menerima, keluhan, konflik atau perbedaan pendapat dari pasien/ keluarga pasien b. Petugas UPPM mengarahkan pasien/keluarga pasien untuk mengisi formulir penanganan pengaduan pasien/keluarga. c. Petugas UPPM mengidentifikasi masalah. untuk keluhan, konflik atau perbedaan pendapat dari pasien/keluarga pasien dan atau masyarakat yang dapat dijawab oleh petugas, dapat langsung diselesaikan. dokumentasikan hasil penyelesaian keluhan, konflik atau perbedaan pendapat pada formulir penanganan pengaduan pasien/keluarga d. Untuk masalah yang tidak dapat dijawab/diselesaikan oleh petugas, lakukan koordinasi dengan kepala ruangan/kepala instalasi terkait. e. Tentukan kontrak waktu penyelesaian masalah. apabila dapat terselesaikan, dokumentasikan hasil pada formulir penanganan pengaduan pasien/keluarga f. Apabila tingkat kepala ruangan/kepala instalasi tidak selesai, lanjutkan kepada bagian/bidang terkait. g. Apabila tingkat kepala bagian/bidang belum dapat terselesaikan, lanjutkan kepada Direktur RSUD dr. M. Thomsen Nias dan dokumentasikan hasil dalam formulir penanganan pengaduan pasien/keluarga.

## Waktu Penyelesaian



## UPTD RSUD dr. M. Thomsen Nias

Jl. Dr. Ciptomangunkusumo No. 15 Gunungsitoli, Prov. Sumatera Utara 22815 21474

<https://rsud.niaskab.go.id>

Pemerintah Kab. Nias / Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk & Keluarga Berencana Kabupaten Nias / UPTD RSUD dr. M. Thomsen Nias

0

Pukul 08.00 – 15.15 WIB.

Di luar jam tersebut di atas, komplain/pengaduan dapat disampaikan melalui Supervisor keperawatan.

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Tidak ada

### Produk Pelayanan

1. Formulir Penyelesaian Komplain, Keluhan, Konflik atau Perbedaan Pendapat Pasien/Keluarga Pasien dan atau Masyarakat.

### Pengaduan Layanan

1. Nomor *Handphone* : 082163524846
2. Email : rsudgusit@yahoo.co.id
3. Website : rsud.niaskab.go.id
4. Instagram : @thomsennias
5. Facebook : RSUD dr. M. Thomsen Nias
6. Kotak saran